

Nayarit ha creado la figura del tramitador: un funcionario que ayuda a gestionar de manera interna cualquier trámite de catastro con un tiempo medido de respuesta, mientras el solicitante puede esperar y ver el proceso en una pantalla



## Sin filas de espera ni visitas a diversas ventanillas

El gobernador de Nayarit, Ney González, es notario público y quería ver en su estado un catastro más moderno y eficiente. Encomendó la tarea a Gerardo Rodríguez, quien apenas rebasaba los 30 años de edad y había trabajado desde los 22 en el Registro Civil.

Rodríguez había observado de cerca muchos de los problemas que después tendría que resolver como director de Catastro e Impuesto Predial –dependencia de la Secretaría de Finanzas del Estado–, cuando asumió el cargo en marzo de 2007.

Y es que efectuar un trámite estatal resultaba complicado y cansado para los ciudadanos. En el edificio central en Tepic, cada área se ubica en un piso diferente y los solicitantes debían desplazarse por varias partes del lugar para dar continuidad a sus trámites.

Para resolver esta situación, se diseñó un nuevo esquema que puso énfasis en dos asuntos: resolver la mayor cantidad de trámites posibles de forma inmediata y darle certeza a los ciudadanos del tiempo que tomaría en completar su trámite.

Se realizó entonces una reingeniería de procesos de los 48 trámites ofrecidos; a cada paso del proceso se le asignó un tiempo máximo de resolución y se estableció el límite de 72 horas para los más complejos, que requieren verificación en campo.

Asimismo, se desarrolló de manera interna el Sistema de Gestión Catastral

(SISGECA), que permite tener acceso a la información digitalizada en un 95%. Lo más importante es que esta aplicación se diseñó para llevar el control de todos los procesos.

Este trabajo se efectuó durante la segunda mitad de 2007 y en diciembre se realizaron las pruebas del sistema. En enero de 2008 comenzaron a operar con un nuevo esquema de atención ciudadana.

### Innovador formato de atención ciudadana

En vez de recurrir a la tradicional ventanilla única, Rodríguez pensó en un formato diferente: La gente ahora llega a una sala de espera y es atendida por una señorita quien da la bienvenida al ciudadano, así como cualquier información de orientación.

La persona toma asiento y es atendida de inmediato por un tramitador, cuya función es gestionar el trámite de principio a fin. El tramitador lleva un dispositivo móvil y después de revisar la documentación necesaria, da de alta en el sistema el trámite e inicia el proceso mientras la persona espera en la sala.

En la denominada Mesa de Gestión, están dos funcionarios de las áreas de Trámites y Servicios, uno de Cartografía y Sistemas, y otro más de Valuación, que son las tres áreas sustantivas del catastro. El objetivo de esta mesa es resolver los trámites de forma inmediata y es adonde

#### Más información:

**Gerardo Rodríguez**, Director de Catastro e Impuesto Predial, Gobierno del Estado de Nayarit, [gerardorodriguez@nayarit.gob.mx](mailto:gerardorodriguez@nayarit.gob.mx)

acude el tramitador como si fuera una ventanilla de atención interna.

Entrega la documentación correspondiente y el sistema le indica qué persona la recibe. Mientras se atiende esta petición, el tramitador le da seguimiento a otros trámites en proceso, y una vez que la persona de la Mesa de Gestión completa su parte, lo registra en el sistema y manda un mensaje al tramitador.

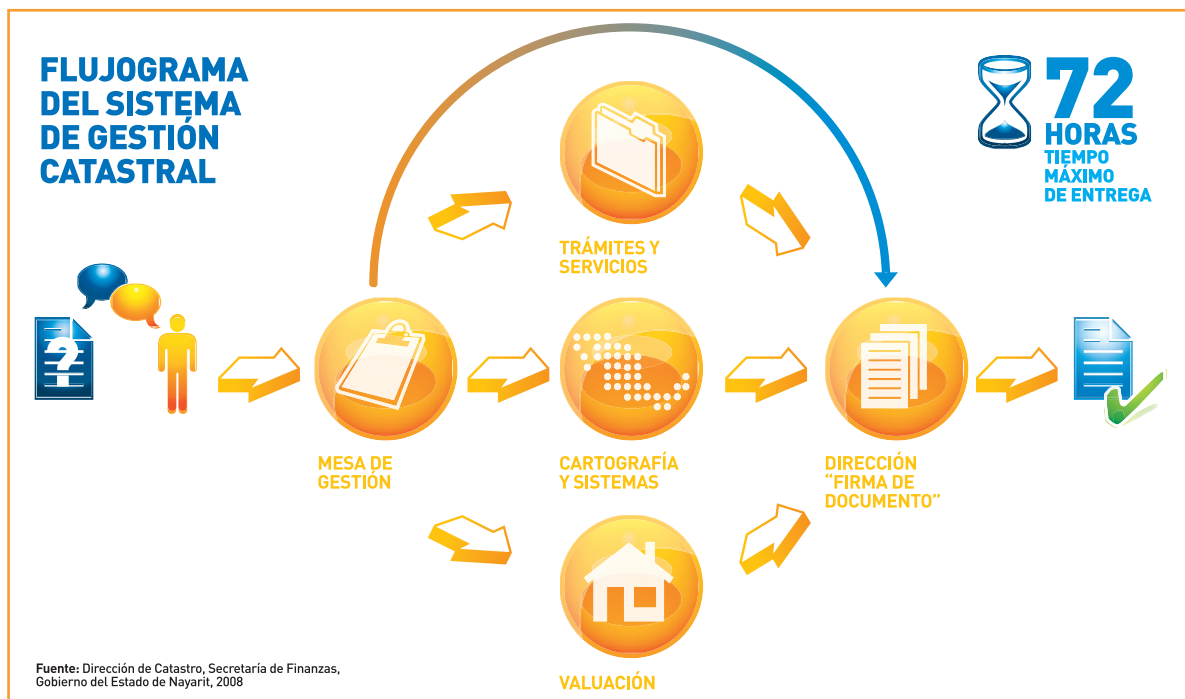
Pasado este punto hay dos caminos: si el trámite se completó en la Mesa de Gestión, entonces el tramitador lo lleva a la Dirección para firmar el documento. Si el trámite aún no termina,

Actualmente, hay tres tramitadores y está contemplado agregar un cuarto para aligerar la carga de trabajo. Para controlar la calidad del servicio hay una persona encargada de supervisar tanto a los tramitadores como al personal de la Mesa de Gestión.

El supervisor puede ver en el sistema todos los trámites que están en proceso y por medio una gráfica de semaforización verifica si algún trámite está atorado o retrasado, para averiguar el motivo y ayudar a solucionarlo.

Además, cada jefe de Departamento puede ver el estatus de los trámites en su

**Con este nuevo modelo de atención, el 66% de los trámites se resuelven de manera inmediata, es decir, en la Mesa de Gestión. Hasta la mitad de junio se habían procesado de esta manera dos mil 156 trámites, de los cuales 88% se resolvieron el mismo día.**



entonces lo lleva a uno de los tres departamentos correspondientes, para que el proceso continúe.

El tramitador le da seguimiento a cada trámite en todos los pasos que estén establecidos. Mientras todo esto sucede, el ciudadano puede ver el progreso de su trámite en una pantalla en la que se ofrece información como el número y tipo de trámite, en qué paso se encuentra (6 de 8, por ejemplo), la persona responsable y el tiempo estimado de entrega (fecha y hora). Con esta información, las personas deciden si esperan o regresan más tarde. Cuando el tramitador le entrega al ciudadano su documento final, el trámite desaparece de su lista de tareas.

área, mientras que la Dirección es la única autorizada para ver todo.

Con este modelo, el 66% de los trámites se resuelven de manera inmediata, es decir, en la Mesa de Gestión. Hasta la mitad de junio se habían procesado de esta manera dos mil 156 trámites, de los cuales 88% se resolvieron el mismo día. En comparación, un año antes sólo el 8% o 9% se completaban el mismo día.

Nayarit tiene 20 municipios, de los cuales siete tienen su operación de catastro municipalizada; los otros 13 son administrados por el estado. La expectativa es que este año todos los catastros municipales de Nayarit funcionen con el mismo modelo de atención ciudadana. ■ (MGC)